

# 令和3年度 嵐山寮居宅介護支援事業所利用者アンケート

## 結果

嵐山寮居宅介護支援事業所では、ご利用者の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上を図る事を目的として、利用者アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。ご協力ありがとうございました。

調査の目的 居宅介護支援における評価、結果を踏まえ、サービスの質の向上を図る。

平成26年7月1日に嵐山寮居宅介護支援事業所開設（令和3年7月現在5名のケアマネジャー配属）

調査対象 嵐山寮居宅介護支援事業所（ケアマネジャー） 利用の全利用者及び家族

調査方法 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

調査期間 令和4年10月1日～令和4年11月30日 配布 126 回収 73 回収率 58%

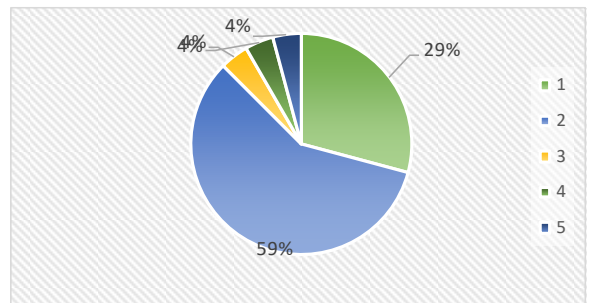
回答者 ご利用者：15名 ご家族：43名 ご利用者のご家族と一緒に：13名 その他：1名 未回答：1名



1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類（重要事項説明書）について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。（令和3年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きます。）

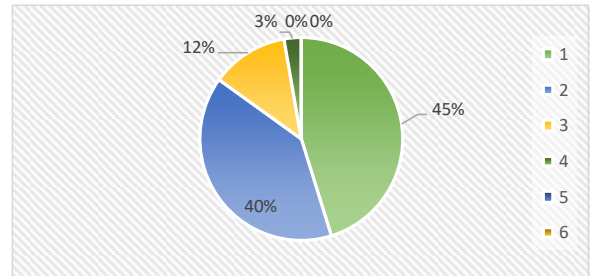
①とてもわかりやすく説明を受けた	33.3%	7
②ある程度わかりやすく説明を受けた	66.7%	14
③普通（どちらでもない）	4.8%	1
④説明があったか覚えていない	4.8%	1
⑤説明がなかった	4.8%	1

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：21名中）



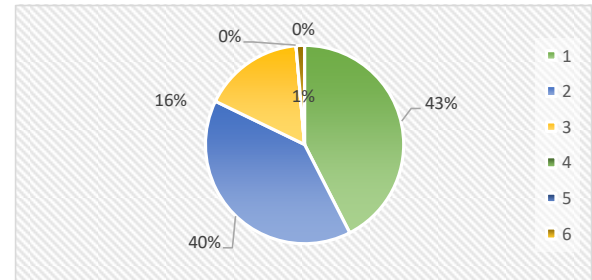
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	45.2%	33
②わかりやすく答えてくれた	39.7%	29
③普通（どちらでもない）	12.3%	9
④今まで質問したことがない・わからない	2.7%	2
⑤満足に答えてくれなかった	0.0%	0
⑥無回答	0.0%	0



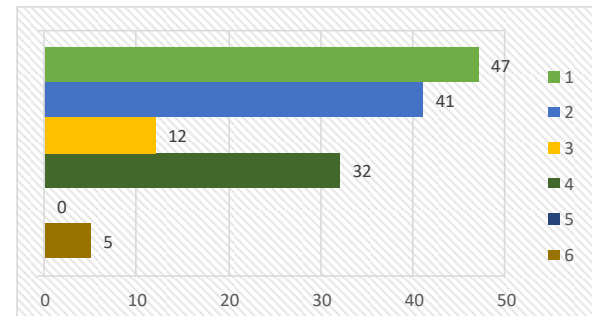
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①十分満足	42.5%	31
②満足	39.7%	29
③普通	16.4%	12
④やや満足	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	1.4%	1



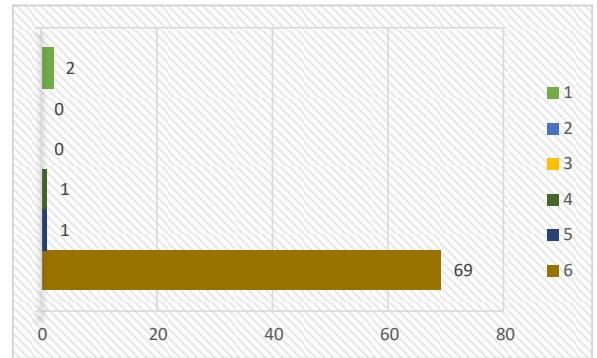
3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられている	47
②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形になっている	41
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	12
④自分や家族の意向を反映している	32
⑤その他	0
⑥無回答	5



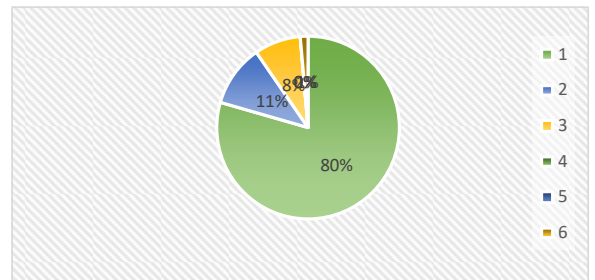
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられていない	2
②希望していないサービスが組み入れられている	0
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	0
④自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した	1
⑤その他	1
⑥無回答	69



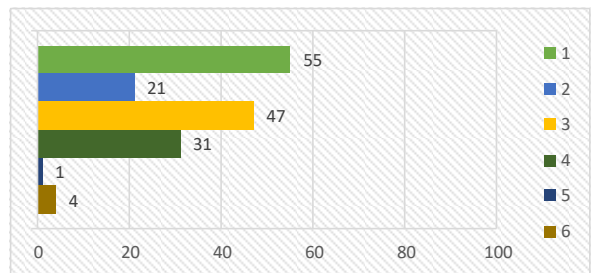
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

①満足している	79.5%	58
②やや満足している	11.0%	8
③どちらでもない	8.2%	6
④不満	0.0%	0
⑤わからない	0.0%	0
⑥無回答	1.4%	1



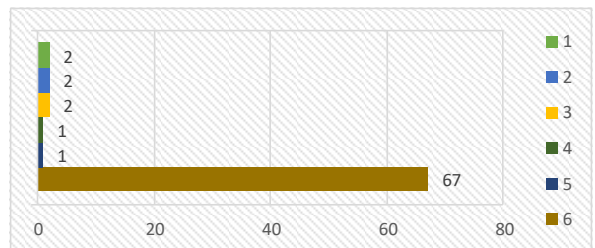
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①気軽に相談しやすい	55
②専門的な助言や援助をしてくれる	21
③気持ちや思いを聞いてくれる	47
④迅速に動いてくれる	31
⑤その他	1
⑥無回答	4



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

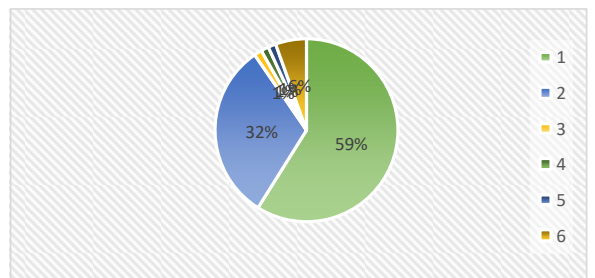
①気軽に相談しにくい	2
②専門的な助言や援助をしてくれない	2
③気持ちや思いを聞いてくれない	2
④迅速に動いてくれない	1
⑤その他	1
⑥無回答	67



5. ケアマネジャーが関わるようになって、日々の生活に変化はありましたか

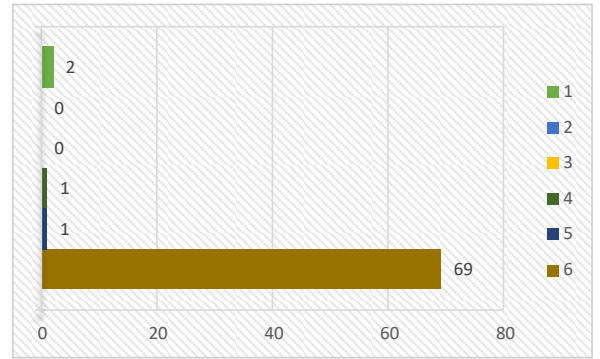
（ご利用者の変化）

①良くなった	58.9%	43
②変わらない	31.5%	23
③悪くなった	1.4%	1
④わからない	1.4%	1
⑤その他	1.4%	1
⑥無回答	5.5%	4



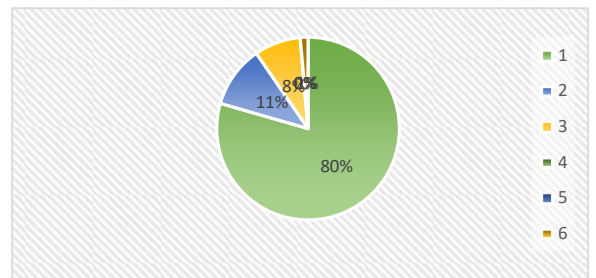
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられていない	2
②希望していないサービスが組み入れられている	0
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	0
④自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した	1
⑤その他	1
⑥無回答	69



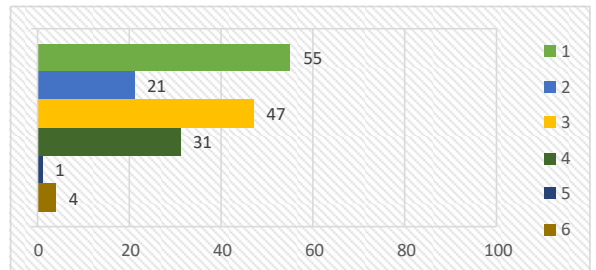
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

①満足している	79.5%	58
②やや満足している	11.0%	8
③どちらでもない	8.2%	6
④不満	0.0%	0
⑤わからない	0.0%	0
⑥無回答	1.4%	1



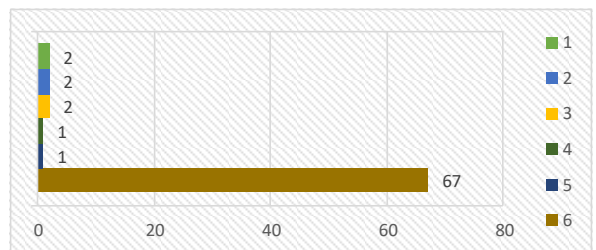
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①気軽に相談しやすい	55
②専門的な助言や援助をしてくれる	21
③気持ちや思いを聞いてくれる	47
④迅速に動いてくれる	31
⑤その他	1
⑥無回答	4



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

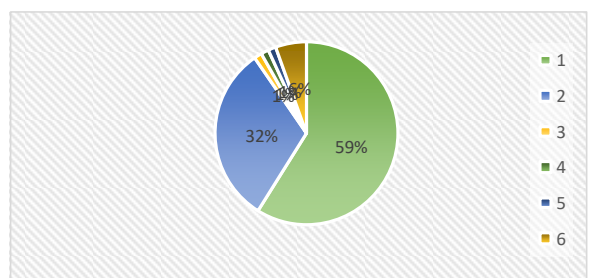
①気軽に相談しにくい	2
②専門的な助言や援助をしてくれない	2
③気持ちや思いを聞いてくれない	2
④迅速に動いてくれない	1
⑤その他	1
⑥無回答	67



5. ケアマネジャーが関わるようになって、日々の生活に変化はありましたか

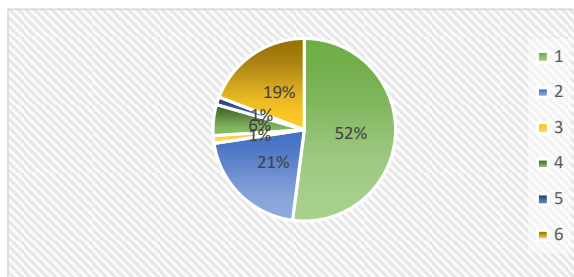
（ご利用者の変化）

①良くなった	58.9%	43
②変わらない	31.5%	23
③悪くなった	1.4%	1
④わからない	1.4%	1
⑤その他	1.4%	1
⑥無回答	5.5%	4



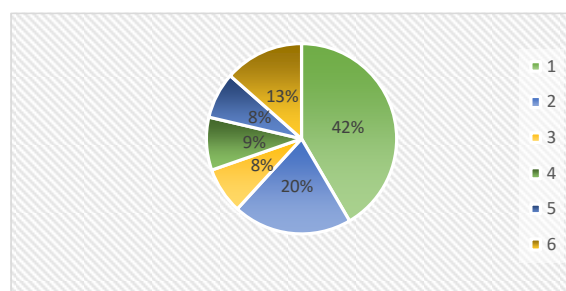
(ご家族の変化)

①負担が減った	52.1%	38
②変わらない	20.5%	15
③負担が増えた	1.4%	1
④わからない	5.5%	4
⑤その他	1.4%	1
⑥無回答	19.2%	14



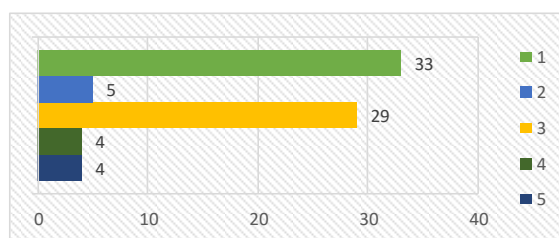
6. 現在、一番の困りごとは何ですか？

①身体的な事	50.7%	37
②精神的な事	24.7%	18
③家族の事	9.6%	7
④経済的な事	11.0%	8
⑤その他	9.6%	7
⑥無回答	16.4%	12



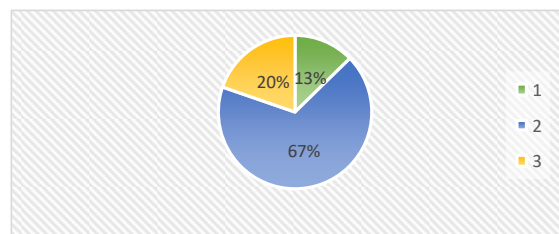
7. 新型コロナウイルス感染拡大防止のために、京都市から訪問自粛の要請があった場合は、基本的に訪問の自粛をしております。今後も京都市からの訪問自粛要請があった場合、ケアマネジャーの訪問等についてどのような対応を望まれますか。

①感染防止のため、電話やメールでの聞き取りにしてほしい	33
②自宅に訪問してほしい	5
③要望に合わせて対応してほしい	29
④その他	4
⑤無回答	4



8. 現在、医療福祉の現場ではパソコン等を使ったテレビ電話や電子機器の活用により業務効率を上げることで、サービスの質を向上することが求められています。今後、電話だけでなく、パソコン等を使ったテレビ電話について使ってみたいと思われますか。

①使ってみたい	7.6%	9
②使ってみたくない	40.3%	48
③無回答	11.8%	14



### 3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

（満足と思われる点）

- ・御親切にいただき家族一同感謝しております。
- ・1～4全て○ですが初めてのことで希望するサービスが良いのかどうかや回復に向けて合っているのか等が分からない。

（不満と思われる点）

- ・物の扱いが雑。
- ・特にありません。本人は曜日によって時間が違うのですこし混乱することもあるようですが…。

### 4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

（満足と思われる点）

- ・いつも、うれしく、私の事一番に考えてくださいます。カンシャシテイマス。

（不満と思われる点は）

- ・もう少し自信をもって発言をして下さってもよいかな…と思うことはあります。
- ・いつも不安そうな雰囲気を感じます。

### 5. ケアマネジャーが関わるようになって、日々の生活に変化はありましたか。

（ご利用者の変化）

- ・認知症の進行が早く、また日動も激しく、対処法でなんとか毎日過ごしています。
- ・数日ごとに「誰かが来てくれる」と本人が思うことと日常空間がある程度かたづいていることで以前より、少し落ち着いた様に思います。

（ご家族の変化）

- ・行動を予測しながら、できる限り訪問回数を増やしています。
- ・自宅介護の為、負担は変わりませんが緊急の時に助かります。
- ・明らかに物理的、精神的負担が減りました。以前は限られた日数で何もかも…でしたので本人に対していらいらしていたように思います。（ゆっくり過ごす時間がもてました）
- ・すぐに何事も対応していただき本当に感謝しています。

### 6. 現在、一番の困りごとは何ですか？

（身体的な事）

- ・ヒザ、コシが痛み歩くのがつらいです。
- ・リハビリの先生が来ている時は体を動かしているのですが、その他の日はトイレ、食事の時にベッドから起きてくるだけで声かけをしても動こうとしません。（これから寒くなるのもっとひどくなると思われる）歩く事がだんだん不自由になるのではと危惧しています。
- ・家族全員の高齢化による身体の衰え。
- ・本人の体力やできることが、日々劣化してくるので、介助の割合が増え、家族の疲労度が増してきている。（家族も体力が落ちてくるので・・・）近い将来が心配で・・・どこまで家で介護できるか・・・
- ・再び立てるようになるのか。認知症の進行。

- 足の筋力が日々衰えていっているのので、先々歩けなくなるのでは…と心配。日中家の中で一人なので転んでもすぐ対処できない。

- 認知の悪化

- 誤嚥、食事の介助、車イスからベッド等の立位姿勢、排便時の処理、言葉を発しない事等。

(精神的な事)

- 毎日ではないけれど夕方から夜になる時に不安な気持ちになる。

- 週3回デイーにお世話になっておりますがいく日はあまりにもいやがります。

(経済的な事)

- この先、利用料が上がっていくので施設利用ができないのではないかと不安です。国民年金では非常に厳しいです。

(家族の事)

- 娘は感受性が強いいため、同室での食事等に抵抗があり、対応に苦慮することがある。

- 記入者(妻)が病気のあるため本人が不安に感じている。

(その他)

- 楽しい事があると活性し、以前にしていた行動に戻り、できない事に手を出し、戸惑う事があったり、活性化の後にはまた落ち込んだりと一進一退を繰り返している事。

- ケアマネジャーさんが気遣って頂いていますので助かっていますが、日常的なわからない行動の対応に困る事が多い。

- 本人の認知症と精神科領域な面で、家族も疲労が蓄積してきている。病院や施設に入ると時勢的に面会が一切できないので家でみているが、限界がくる前にどこかへ入れたい。

- 会話が成りにくくなったこと。

- 特になし。相談すれば対応を頂いています。

- 先日はじめてデイケアでうたのを利用させていただき、とても開放されました(トイレ工事の為)時々泊まってもらえると嬉しいのですが…何か理由がないと頼みにくいので難しいと思っています。又、ケアマネさんに相談させていただきます。

- (先々のことへの不安) 今後本人のできることがより少なくなり、目の離せない状態となった時、どのようにするのが(本人のベスト、ベターと、家族のベスト、ベターがかみ合うかどうか)でしょうか。

- かかりつけの医院で薬がかわると身体精神共暫くの間、本人も家族も苦しい。

- 認知でどこまで出来るかわからない(生活面など)

- このままで維持できることを願う。

7. 新型コロナウイルス感染拡大防止のために、京都市から訪問自粛の要請があった場合は、基本的に訪問の自粛をしております。今後も京都市からの訪問自粛要請があった場合、ケアマネジャーの訪問等についてどのような対応を望まれますか。

- いつも感謝しています。

- デイサービス利用時に本人の状態は確認いただいているので、私達家族には特に訪問いただかなくてもお電話で良いです。

- 家族から要望がある場合は今までも気楽にお電話させていただいています。

- 感染拡大の状況に応じてその時々で考えたいと思います。



- ・訪問して頂き家族の見る目とケアマネジャーの違う目で見えて意見を。
- ・訪問自粛の間もケアマネジャーさんより御親切にお電話いただき感謝しております。いつも御心にかけていただいている事に力強く思えて安心して生活しております。

8. 現在、医療福祉の現場ではパソコン等を使ったテレビ電話や電子機器の活用により業務効率を上げることでサービスの質を向上することが求められています。今後、電話だけでなく、パソコン等を使ったテレビ電話について使ってみたいと思われませんか。

(使ってみたい)

- ・本人の様子を見る事ができるのであれば、テレビ電話もうれしい事だと思います。
- ・使ってみたいですが、PCでの使い方は不明です。ラインの電話は使っていますが・・・
- ・顔を見てお話ができるので使ってみたいと思った。
- ・良い点は介護される側にとって良い刺激になる。
- ・現時点（家族が離れているので）使いたくとも使えない状況です。一緒にいる時でしたら大丈夫です。
- ・お互い負担が減りより理解が深まるのであれば協力には惜しみません。LINEも使えると良いと思います。
- ・パソコンは使っていないがスマホで出来るなら使ってみたい。

(使ってみたくない)

- ・パソコン等の機械がない。
- ・パソコン等の機器があっても、Wifiの整備や本人がPC等の機器が使えない等使える環境にない。
- ・パソコン等の機器に慣れていない。 ・パソコン等の機器等の使い方が分からない
- ・老令のため ケイタイさえ満足に使えないので無理です。
- ・機械物に弱く携帯電話も使いこなすのがやっとの状態です。
- ・老々介護の為IT機器に弱いため ・高齢でメール等できない。
- ・メール、ライン等で連絡がとれると良いのですが・・・急ぎの場合はTELで・・・
- ・必要性を感じない。 ・現状で十分。
- ・入所した場合は必要かもしれないが今の所は必要なし。
- ・ケアマネさんとは電話だけで十分、会話ができます。
- ・電話の方が話しやすいこともあるので。
- ・高齢で記憶力もなく、電話で話すほうがわかりやすい。
- ・余計な手間が増える。ややこしそうな気がする。上手く対応できない。
- ・目が見えにくく使いにくいので。
- ・身だしなみを整えなければならない。
- ・フォトショップで写真編集等はしていますがインターネットをやっていませんので。

自由記載欄：

- 現在、担当して頂いている方の対応に非常に助かっています。
- いつもほんとうに親身になって相談に乗って頂き家族に寄り添って頂いてありがたく思っています。母も穏やかに過ごす事ができ、家族みんながとても救われています。感謝しかありません。
- 当分の間ショートステイを利用したいと思って居ます。ケアマネジャーと連絡を取り合い出来るだけ希望にそった日程を確保してもらいたいと思います。
- 今後共によろしくお願い致します。DS利用が生活の一部になっています。生活のメリハリが出来、家族も喜んで居ます。
- いつもお世話になっています。
- デイサービスや訪問診療などとても助かっています。時々、グチなども聞いてもらって感謝しています。ほんとうにありがとうございます。今後共相談させて頂きますので宜しくお願い致します。
- ケアマネさんにはいつも悩みやこれから先のことなどいろいろ聞いてもらいありがたく思っています。
- いつもお世話になっております。本当に助かっております。ありがとうございます！！
- いつもやさしく、ていねいに親切にしていただけるのでとても感謝しています。不自由な体になりましたが、思いやりがあり私ははげまされます。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- こちらが言わんとしている事をちゃんと察して下さっていて、ありがたいと感謝しております。今後共、よろしくお願い申し上げます。
- 訪問看護を利用させてもらっているので安心しています。
- 担当のケアマネジャーさんへの感謝はもちろんの事ですが、不在時、他の方にお世話になる事も多いです。皆さんきっちり対応して下さいるのでありがたく思っています。
- 家族である私（妻）の気持ちも熱心に聞いて下さり私の気持ちが軽くなります。いつも感謝しております。
- いつも大変お世話になっております。担当の方をはじめ、お迎えに来てくださるスタッフの方々や運転手さんには本当に感謝しております。母も最初は文句も（スタッフの方に対してでなく自分が行くことに対して）言っていたがようやく慣れてきたのか、お風呂が気持ちいい、こんなことがあったヨーなどプラスの話をしてくれるようになりました。ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

今回のアンケートを受けて

お忙しい中、嵐山寮居宅介護支援事業所のアンケートに、ご協力いただき誠にありがとうございました。今回のアンケートの結果を受けて、今後もご利用者の意向を最優先にしながら、ご家族の意向や状況なども踏まえた上で、望まれる生活が実現できるよう取り組んで参ります。また、感染症対策については、当法人の年間テーマとなっております。引き続き、コロナ禍におけるケアマネジャーの訪問については、ご利用者、ご家族のご意向を確認しながら対応させて頂きたいと思っております。設問8については、今後の電子機器等の活用を進める上での参考とさせて頂き、サービスの質の向上に繋がるよう取り組んでいきます。